BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk dalam bukunya *Organization Theory and Design* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: *"That is, the greater the extent it which an organization's goals are met or surpassed, the greater its effectiveness"* (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas) (Gedeian dkk, 1991:61).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut.

Efektivitas memiliki pengertian yang berbeda dengan efisiensi. Seperti yang dinyatakan oleh Ibnu Syamsi dalam bukunya "*Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen"*bahwa:

> "Efektivitas (hasil guna) ditekankan pada efeknya, hasilnya dan kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut. Sedangkan efisiensi (daya guna), penekanannya disamping pada hasil yang ingin dicapai, juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut perlu diperhitungkan" (Syamsi,I, 1988:2).

Berdasarkan pendapat di atas, terdapat perbedaan antara efektivitas dan efisiensi. Perbedaan dari efektivitas dan efisiensi yaitu efektivitas menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi cenderung pada penggunaan sumber daya dalam pencapaian tujuan.

Pengertian lain menurut Susanto, "Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi" (2005:156). Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat dicapai. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Menurut Mahmudi (2005:92) definisi mengenai "efektivitas yaitu hubungan antara *ouput* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan".

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwasannya suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila terjadi hubungan antara

tujuan dari program tersebut dengan hasil atau keluaran yang ingin dicapai. Suatu program yang efektif dapat dilihat dari besarnya konstribusi dari hasil terhadap tujuan yang dicapai maka semakin efektif pula suatu organanisasi atau kegiatan tersebut.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka secara singkat pengertian dari pada efektivitas ialah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran agar tujuan yang inginkan suatu organisasi atau intansi dapat tercapai dengan baik. Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya dapat diterima oleh masyarakat sekitar.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono (2000:29). dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa : ”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut” .

Menurut Bernard mengatakan efektivitas dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu :

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya,
2. Mencapai tingkat diatas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaikk dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan masa depan Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan.
   (Bernard, 1938:20)

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnnya". Berdasarkan pengertian tersebut bahwa efektivitas merupakan suatu proses untuk pencapaian tujuan, sesuai dengan apa yang sudah direncanakan dari sebelumnya, Efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang tepat.

Beberapa definisi atau pengertian "Efektivitas" menurut para ahli adalah sebagai berikut. Menurut Sondang P. Siagian (2001 : 24) "efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya".

Kemudian Gibson (2002:284) menambahkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Selanjutnya menurut pendapat Handoko, (1997:7). Efektivitas adalah kemampuan untuk

memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Serta menurut Sondang P. Siagian (2001 : 24) Efektivitas adalah Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa kegiatan yang dijalankanya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*).

Berdasarkan pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.1.1 Pendekatan Efektivitas

Berkaitan dengan pendekatan efektivitas, Lubis dan Husseini (1987:55) menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

a. Pendekatan sumber (*resorce approach*), yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan organisasi internal atau mekanisme organisasi.
c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana.

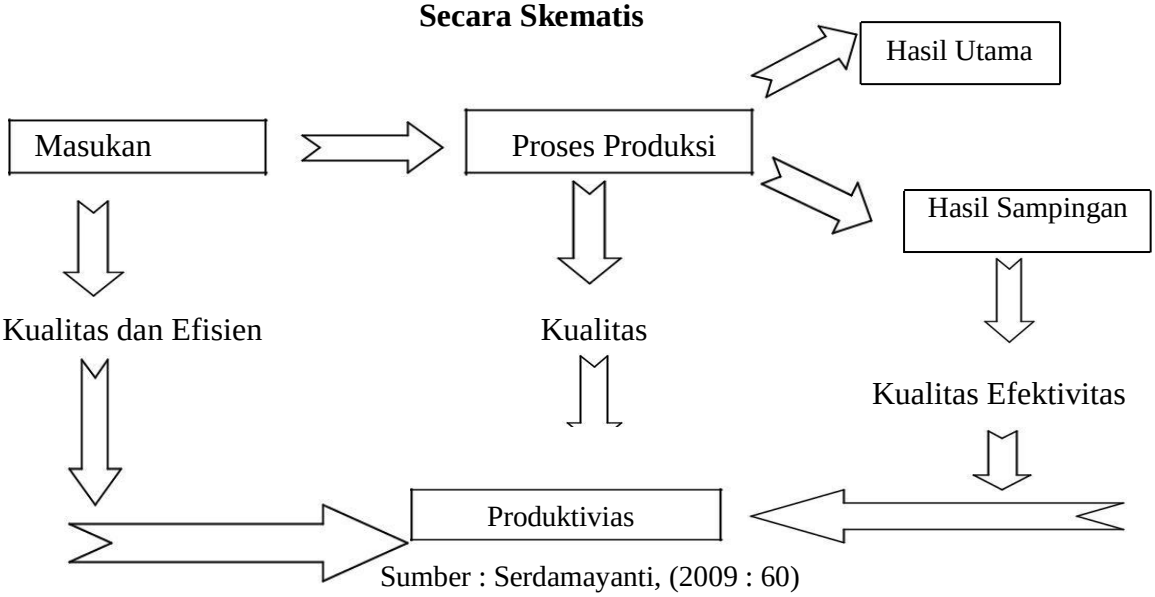
Dari tiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai sasarannya. Selanjutnya untuk mengetahui ketercapaian suatu tujuan dalam suatu program dibutuhkan ukuran efektivitas untuk mengukur keberhasilan sebuah program.

2.1.1.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai atau tidaknya sesuai dengan apa yang telah direncanakan dibuatnya suatu program tersebut.

Berikut adalah keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas yang secara sistematis dapat digambarkan pada gambar 2.1 yaitu :

Gambar 2.1
Keterkaitan Antara Efesiensi Efektivitas, Kualitas Dan Produktivitas Yang Secara Skematis



Sumber : Serdamayanti, (2009 : 60)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa keterkaitan efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi bahwa efisiensi dapat dikatakan sebagai ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*). Efektivitas ini merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Kualitas ini berpengaruh pada hasil yang akan dicapai. Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian hasil kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu.

Pengertian dari *input* yang dimkasud di atas dapat dijelaskan bahwa dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan bedasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksankan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetepkan dan berpengaruh pada hasil akhir. Menurut Susanto dalam bukunya

Ssitem Informasi Manajemen bahwa *input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007 : 23).

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempuyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi mengambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses merupakan unsur yang memiliki peran penting dalam mengolah *input,* agar menghasilkan *output* yang bermanfaat bagi masyarakat. Proses ini dapat dilakukan oleh mesin, orang atau pun komputer. Menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* berpendapat bahwa proses adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya (Sutanta, 2003 : 5).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa proses merupakan peran utama dalam suatu sistem, karena dengan proses pngolahan masukan dapat menghasilkan keluaran. Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak terwujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pegukuran efektivitas sering menghadap kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan

saja (*judgement),* artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya *Individual In Societ*y memberikan jabaran tentang ukuran efektivitas, dan menyebutkan ukuran efektivitas program sebagai berikut:

> *The proper measure of effectiveness is productivity, effectiveness is measured by how much satisfaction is engendered, effevtivieness is determined by creative outcomes, effectiveness is properly measured by such less tangible consequences as the intensity of emotional experience the individual members are helped to achieve (Krech, et.al, 1962:454).*

Pengertian ini memberikan makna bahwa ukuran yang tepat dari efektivitas adalah produktivitas, efektivitas diukur dengan berapa banyak kepuasan yang ditimbulkan, efektivitas ditentukan oleh hasil kreatif, efektivitas diukur dengan konsekuensi kurang nyata seperti intensitas pengalaman emosional anggota individu dibantu untuk mencapainya. Sehingga pengukuran terhadap efektivitas berkaitan dengan produktivitas atau pekerjaan yang dihasilkan, derajat kepuasan, kreativitas dan intensitas.

Ukuran efektivitas bermacam-macam. Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya *Individual In Society* (1962:454) memberikan jabaran tentang ukuran efektivitas kelompok. yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh
3. Produk kreatif
4. Intensitas yang akan dicapai

(Dari David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey yang di kutip (Danim dalam Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok, 2012:119-120).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa ukuran daripada efektivitas salah satunya adalah jumlah hasil, dimana jumlah hasil tersebut dilihat dari perbandingan *input* dan *output*, dimana antara *input* dan *output* terjadi keseimbangan dalam menghasilkan kualitas dan kuantitas suatu produk. Hasil produk tersebut merupakan hasil dari proses kegiatan organisasi.

Adanya perbandingan antara *input* dan *output,* ukuran dari pada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi. Tingkat kepuasan yang diperoleh dalam ukuran efektivitas ini bisa di dasarkan pada kuantitatif (berdasarkan pada jumlah) suatu hasil (barang) atau etos kerja yang dihasilkan berdasarkan jumlah yang dihasilkan, dan juga ukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan kualitatif, artinya ukuran dari pada efektivitas berdasarkan mutu yang dihasilkan dari hasil kerja yang dicapai.

Antara *input* dan *output* akan menghasilkan sebuah hasil yang berkualitas apabila ditunjang dengan produk kreatif, artinya produk kreatif tersebut adalah penciptaan kondisi kerja yang kondusif yang nantinya akan menumbuhkan kreatifitas dan akan mendorong individu mengeluarkan kemampuannya dalam bekerja di dalam organisasi.

Setelah ukuran efektifitas juga dipengaruhi oleh intensitas yang akan dicapai, artinya setelah terciptanya suatu kondisi yang kondusif dalam lingkungan organisasi, maka akan meningkatkan ketaatan yang tinggi antar individu dalam melakukan kegiatan organisasi, yang tanpa disadari akan meningktakan ikatan kerja antara individu yang sangat baik.

Dari pendapat di atas, kejelasan tujuan, perumusan kebijakan, serta perencanaan yang matang harus dijalankan secara benar untuk menjadi ukuran efektivitas suatu organisasi. Dilihat pula dengan penyususan program yang tepat, ketersedian sarana dan prasarana, serta pengawasan yang bersifat menididik.

Faktor-faktor tersebut di atas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan suatu efektivitas. Keempat faktor tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Faktor-faktor tersebut juga menentukan tujuan organisasi yang terarah.

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk (1989:34) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Produktivitas yaitu merupakan suatu kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Kualitas yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Efesiensi yaitu merupakan perbadingan (*ratio*) antara *input* dengan *output*
4. Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
5. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.

7. Pengembangan yaitu merpukan mengukur kemampuan organisasi untuk mengembangkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata dan telah diwujudkan. Namun, jika usaha datau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini di maksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejeasan startegi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa startegi adalah ‘pada jalan’ yang diikuti dalam melalukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah di tetapkan artinya kebijakan yang harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu perencanaan yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksana yang tepat. Sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efesien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efesien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakit didekatkan para tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas

> orgaisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. (S.P. Siagian, 1978 : 77).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa kejalasan tujuan yang hendak dicapai. Kejelasan staregis pencapaian tujuan, analisis proses, perencanaan, penyusunan program tersebut, dan lain-lain sangat berpengaruh besar bagi keberhasilan atau efektivitas suatu program pada sebiah instansi atau organisasi dalam melaksanakan implementasi program tersebut.

Selanjutnya Steers mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya
   (Dalam Tangklisan, 2005 : 141).

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan Duncan yang dikutif Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, ahar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya, pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang meruapakan target konkrit.

2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemapuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan *consensus* dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kempuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. (M. Steers, 1985 : 53).

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelasakan bahwa ukuran efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal sesuai dengan tujuan dari instansi atau lembaga yang ada.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Untuk mencapai efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan kegiatan atau usaha suatu organisasi. Bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya yang efektif dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi :

1. Stuktur
2. Tujuan
3. Manusia
4. Hukum
5. Prosedur pengoprasiam yang berlaku
6. Teknologi
7. Lingkungan
8. Kompleksitas
9. Spesialisasi
10. Kewenangan
11. Pembagian tugas
    (Dydiet Hardjito, 1997 : 65)

Pendapat di atas menjelaskan bahwa keberhasilan da efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya yang dibutuhkan komponen-komponen yang saling berkesinambungan yang dipenuhi secara jelas dan rinci sehingga dibutuhkan kerja

keras yang efektif oleh manusia di organisasi tersebut. Komponen-komponen tersebut pada akhirnya akan menunjukan bagaimana tujuan suatu organisasi dapat dikatakan efektif.

Efektivitas dapat tercapai apabila dipengaruhi oleh empat faktor yang mendukung seperti yang diungkapkan oleh Ricard M Steers sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi
2. Karakteristik lingkungan
3. Karakteristik pekerja
4. Kebijakan dan praktek manajemen

Pendapat tersebut menggambarkan untuk mencapai efektivitas berorganisasi agar berjalan efektif harus melihat dahulu masalah yang terjadi pada organisasi yang belum terlealisasikan untuk kemudian diperbaiki dengan melakukan perbaikan pada organisasi agar dalam menjalankan organisasi untuk mencapai suatu tujuan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan yang telah direncanakan oleh organisasi.

2.1.2. Pengertian Program

Berkaitan dengan pengertian Program, Arikunto dalam bukunya *"Dasar Dasar Evaluasi Pendidkan (Edisi Revisi)"*, memberikan pengertian sebagai berikut:

> Program dapat dipahami dalam dua pengertian yaitu secara umum dan khusus". Secara umum program dapat diartikan dengan rencana atau rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh seseorang dikemudian hari. Sedangkan pengertian khusus dari progam biasanya jika dikaitakan dengan evaluasi yang bermakna suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan ralisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses berkesinambungan dan terjadi dalam satu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. (Arikunto, 2010:2)

Berdasarkan pengertian secara khusus di atas, maka sebuah program adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan secara waktu pelaksanaannya biasanya panjang. Selain itu sebuah program juga tidak hanya terdiri dari satu kegiatan melainkan rangkaian kegiatan yang membentuk satu sistem yang saling terkait satu dengan lainnya dengan melibatkan lebih dari satu orang untuk melaksanakan.

2.1.3. Pengertian *Website*

Website adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasu (Yuhefizar, Mooduto, Hidayat, R. 2009:2). Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut dengan *hyperlink,* sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

Website merupakan fasilitas paling popular karena menawarkan alamat-alamat lain di internet secara langsung melalui *link-link* yang telah disediakan. *Web* dapat dikunjungi oleh siapa saja dengan program *browser* dan dengan menyambungkan Komputer dengan intenet.

Website sangat dinamis oleh setiap orang di seluruh dunia, karena *website* menawarkan berbagai kecanggihan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia yang semakin modern mencari informasi apapun yang kita butuhkan. Semua orang menggunakan *web* untuk segala sesuatu mulai dari pekerjaaan, sekolah, bahkan sampai berbelanjapun melalui *web* karena posesnya cepat dan mudah.

Kehadiran *web* untuk menjelajah internet memberikan kemudahan akses berbagai informasi baik berupa teks, grafis, gambar dan suara bagi penggunanya, bahkan dapat menyimpan dan menyalin baik itu teks, gambar dan suara ke dalam hardisk dan semacamnya.

Menurut Foust yang di tulis oleh Ardianto dalam bukunya yang berjudul "*Komunikasi Teoritisasi dan Implikasi***"** pengertian dari *website* adalah: *"Website the set of technologies that place a grafithical on the internet, allowing using a mouse, icons, and other intuitive elements rather typing obscure computer commands."* (2011:184). Yang artinya adalah teknologi yang menempatkan antar muka grafis di internet, yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan computer mereka menggunakan mouse, ikon, dan elemen lainnya intuitif dari pada mengetik perintah komputer.

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa internet sebagai jaringan pendukung yang bisa menghubungkan kita dengan *website*, dan tentunya membutuhkan suatu perangkat pendukung seperti komputer, laptop, HP dan lain sebagainya, dan juga membuat tampilan yang menarik dan bisa memudahkan penggua untuk mengoptimalkan menu yang disajikan di sebuah *website.*

Website merupakan fasilitas paling popular karena menawarkan alamat-alamat lain di internet secara langsung melalui link-link yang telah disediakan. *Web* dapat dikunjungi oleh siapa saja dengan program *browser* dan dengan menyambungkan komputer pada internet.

2.1.4.1 Manfaat *Website*

Website mempunyai manfaat yang bermacam-macam, tergantung dari tujuan dan jenis *website* yang dibangun, tetapi secara garis besar dapat bermanfaat. Menurut Ardianto dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Teoritisasi dan Implikasi memaparkan manfaat *website* sebagai berikut :

1. Media Promosi
   Sebagai media promosi dapat dibedakan menjadi media promosi utama, misalnya *website* yang berfungsi sebagai *search engine* atau toko *Online*, atau sebagai penunjang promosi utama, namun website dapat berisi informasi yang lebih lengkap daripada media promosi *offline* seperti koran atau majalah
2. Media Pemasaran
   Pada toko *online* atau *system* afiliasi, *website* merupakan media pemasaran yang cukup baik, karena dibandingkan dengan toko sebagaimana di dunia nyata, untuk membangun toko online diperlukan modal yangr relatif lebih kecil, dan dapat beroperasi 24 jam walaupun pemilik *website* tersebut sedang istirahat atau sedang tidak ditempat, serta dapat diakses darimana saja.
3. Media Informasi
   Website portal dan radio atau tv *online* menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet, sehingga dapat menjangkau lebih luas daripada media informasi konvensional seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal.
4. Media Pendidikan
   Ada komunitas yang membangun website khusus berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi ilmiah misalnya wikipedia.
5. Media Komunikasi
   Sekarang banyak terdapat website yang dibangun khusus untuk berkomunikasi seperti forum yang dapat memberikan fasilitas bagi para anggotanya untuk saling berbagi informasi atau membantu pemecahan masalah tertentu. (2011:156-157)

Dalam hal ini, maka *website* berfungsi sebagai media komunikasi. Yang dimana *website* memfasilitasi bagi para pengguna, untuk saling berbagi informasi satu sama lain. Seperti halnya pemanfaatan *website* dalam media online yang ada

di Indonesia, sangat jelas manfaat yang dihasilkan *website* yang berperan sebagai media komunikasi bagi para penggunanya.

2.2. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini peneliti mengikuti dari teori Sudarwan Danim bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, tentang definisi efektivitas yang mengandung makna bagaimana Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (DISKOMINFOARUS) dapat mencapai targetnya dalam mutu *E-Government* melalui program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) pada *website http://pesduk.kotacimahi.go.id* dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat di Kota Cimahi. Untuk melihat bagaimana efektivitas program PESDUK Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa ukuran dari pada efektivitas salah satunya adalah jumlah hasil, dimana jumlah hasil tersebut dilihat dari perbandingan *input* dan *output*, dimana antara *input* dan *output* terjadi adanya keseimbangan dalam menghasilkan kualitas dan kuantitas suatu produk. Hasil produk tersebut merupakan hasil dari proses kegiatan pada instansi Dinas terkait.

Perbandingan antara *input* dan *output*, ukuran dari efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi. Tingkat kepuasan yang diperoleh dalam ukuran efektivitas ini bisa di dasarkan pada kuantitaif (berdasarkan pada jumlah) suatu hasil (barang)

atau etos kerja berdasarkan jumlah yang dihasilkan, dan juga ukuran efektifitas berdasarkan mutu yang dihasilkan dari hasil kerja yang dicapai.

Antara *input* dan *output* akan menghasilkan sebuah hasil yang berkualitas apabila ditunjang dengan produk kreatif, artinya produk kreatif tersebut adalah Penciptaan kondisi kerja yang kondusif yang nantinya akan menumbuhkan kreativitas dan mendorong individu mengeluarkan kemampuannya dalam bekerja di suatu organisasi.

Setelah itu ukuran efektivitas juga dipengaruhi oleh intensitas yang akan dicapai, yang artinya terciptanya suatu kondis kondusif dalam lingkungan organisasi, akan meningktakan ketaatan yang tinggi antar individu dalam melakukan kegitan organisasi, yang tanpa disadari akan meningkatkan ikatan kerja antar indvidu yang baik.

Pendapat di atas, kejelasan tujuan, perumusan kebijakan serta perencanaan yang matang harus dijalankan secara benar karena menjadi ukuran efektivitas organisasi. Diikuti pula dengan penyusunan program yang tepat, ketersedian sarana dan prasarana, serta pengawasan yang bersifat mendidik.

Faktor-faktor tersebut di atas sangatlah penting dipenuhi demi keberhasilan mutu efektivitas. Keempat faktor tersebut saling berkesinambungan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Faktor-faktor tersebut juga menentukan tujuan organisasi yang terarah. Dengan segala faktor keberhasilan efektivitas maka dapat dipahami bahwa faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi dan berkesinambungan untuk tercapainya sebuah program tersebut

yang efektif dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan.

Jumlah hasil yang bisa dikeluarkan oleh kelompok. Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok itu. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan dan keluaran, usaha dengan hasil, presentase pencapaian program kerja dan sebagainya.

Tingkat kepuasan yang diperoleh oleh anggota kelompok. Kepuasan itu sukar diukur dan bervariasi untuk masing-masing anggota kelompok. Karakteristik kepuasan anggota kelompok antara lain tercermin dari keterbukaan berkomunikasi antar-angota, kerajinan, tidak terlalu mempunyai perhitungan dalam bekerja, berkurangnnya keluhan, berkurangnnya pembicaraan mengenai kelemahan atasan dan kebutuhan rekan kerja, tingkat kehadiran tinggi, dan lain-lain. Ukuran efektivitas ini bisa kuantitatif dan bisa kualitatif.

Produk kreatif kelompok. Banyak hal berkembang sendiri dalam dunia kerja jika kondisinya kondusif. Oleh karena itu, salah satu ciri kelompok efektif adalah kemampuan kelompok itu menumbuhkan kreativitas anggota. Cara seorang dalam organisasi atau kelompok tidak sepenuhnya dapat dituangkan ke dalam format khusus. Cara kerja merupakan seni (*art*) atau kiat yang berbeda pada masing-masing individu. Itu sebabnya, tututan akan tekanan yang terkuat dari pihak lain yang berlebihan dapat menjadi boomerang organisasi atau kelompok.

Intentitas emosi yang dicapai oleh seseorang karena dia menjadi anggota kelompok, intensitas emosi diukur dengan ketaatan yang lebih tinggi karena menjadi anggota kelompok atau rasa memiliki dengan kadar tinggi karena

termasuk kelompok yang ikut berjuang untuk memiliknya. Dengan segala faktor keberhasilan efektivitas di atas, peneliti mengerti bahwa faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi dalam tercapainya efektivitas program Pesan Pingkat Penduduk (PESDUK).

Bedasarkan Kerangka Pemikiran di atas Definisi Operasional dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Efektivitas ialah, sejauh mana tercapainya target dan tujuan penyelenggaraan Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.
2. Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) merupakan aplikasi dalam menampung aspirasi masyarakat melalui *Short Massage Service* (SMS) yang ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui media interaktif.
3. *Website http://pesduk.cimahikota.go.id,* ialah situs dari Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskomifoarpus) Kota Cimahi, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat.
4. Efektivitas Program Pesan Singkat Peduduk (PESDUK) adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi untuk mencapai target dan tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan untuk mengukur tigkat efektivitas dapat dilihat berdasakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Jumlah hasil adalah jumlah yang dilihat dari perbandingan antara masukan dan keluaran terjadi adanya keseimbangan dalam menghasilkan kualitas dan kuantitas suatu produk. Hasil produk tersebut merupakan hasil dari proses kegiatan efektivitas program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) Kota Cimahi diataranya adalah sebagai berikut:
    a. Masukan dan keluaran adalah berupa saran dan prasarana Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan dalam menyelenggarakan program PESDUK di Kota Cimahi.
    b. Usaha aparatur dengan hasil adalah proses aparatur dalam menjalankan program PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) Kota Cimahi.
    c. Pencapaian program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website https://pesduk.cimahikota.go.id* adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) untuk meningkatkan pelayanan publik pada layanan elektronik melaui pesan singkat *SMS* atau *website.*
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh adalah tingkat kepuasan dalam ukuran efektivitas ini bisa di dasarkan kuanttitaif (berdasarkan pada jumlah) suatu hasil (barang) atau etos kerja aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) berdasarkan jumlah yang dihasilkan, dan juga ukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan kualitatif,

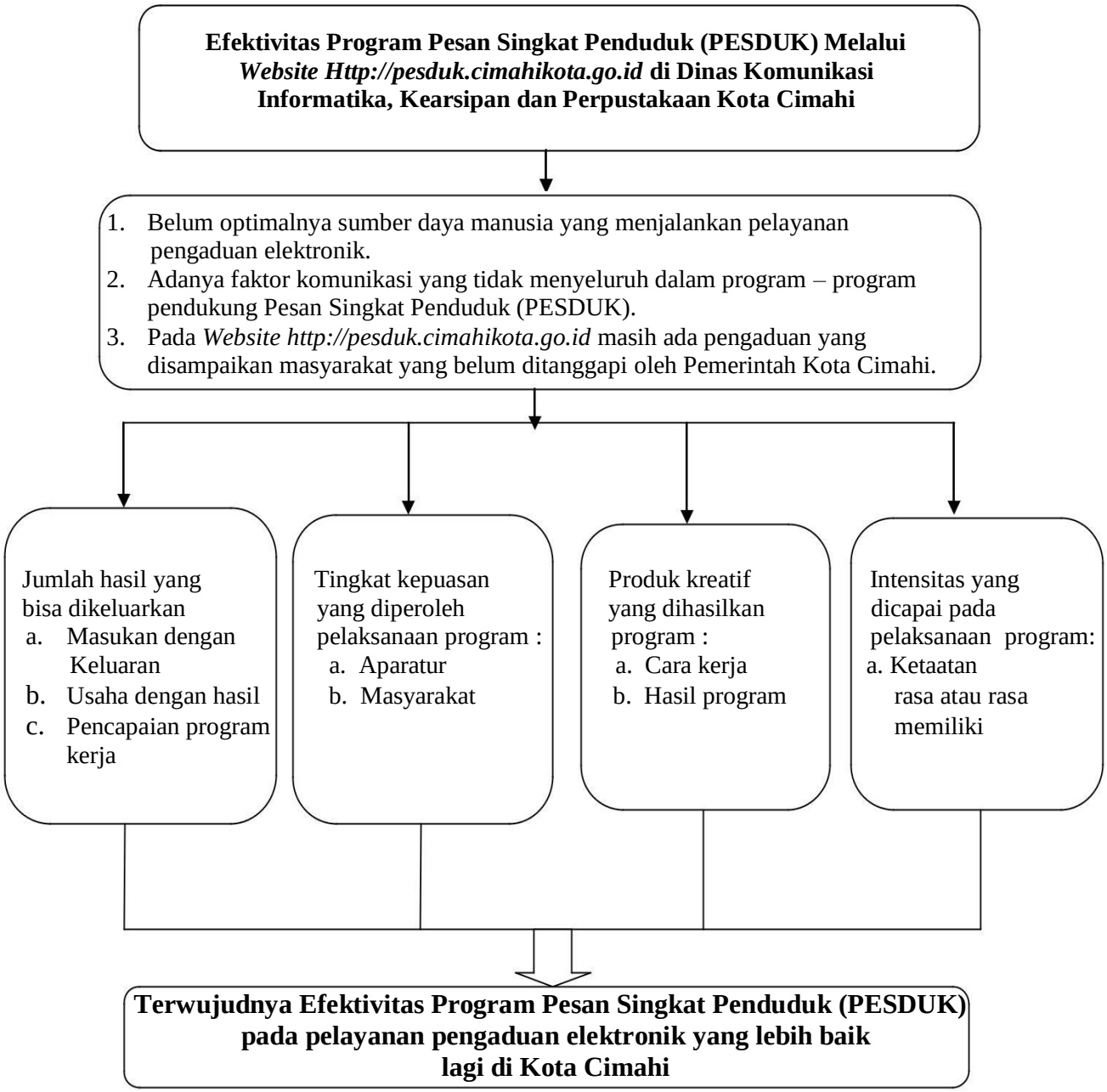
artinya ukuran dari pada efektivitas berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat, diantaranya sebagai berikut:

a. Kepuasan aparatur adalah aparatur dalam menjalankan dapat diukur melalui suksesnya program PESDUK apabila program tersebut berjalan efektif maka masyarakat akan mendapatkan kepuasan secara batin.
b. Kepuasan masyarakat akan terjadi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan informasi publik dari aparatur yang berkualitas dan lebih baik lagi, dan juga kepuasan tersebut akan didapat apabila proses pengaduan, pemberian informasi, kritik dan saran dapat terlealisasi oleh SKPD terkait.

3. Produk kreatif yang di hasilkan program adalah hasil dan proses dari karya kerja yang dihasilkan aparatur, cara kerja tersebut meliputi cara kerja dan pembagian kerja, sebagai berikut:
   a. Cara kerja adalah aparatur dalam menjalankan tugasnya secara baik dan benar yang telah diberikan masyarakat khususnya dalam program PESDUK di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) Kota Cimahi.
4. Intensitas yang dicapai pelaksanaan program adalah efektivitas juga dipengaruhi oleh intensitas yang akan dicapai, artinya setelah terciptanya suatu kondisi yang kondusif dalam lingkungan intansi, maka akan meningkatkan ketaatan yang tinggi antar individu dalam melakukan kegiatan efektivitas program PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) Kota Cimahi. Diantaranya sebagai berikut:

a. Ketaatan atau rasa memiliki adalah meningkatkan ikatan kerja antara individu yang sangat baik di dalam program PESDUK di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustaakan Kota Cimahi. Berdasarkan uraian diatas peneliti membuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.2
Model Kerangka Pemikiran



2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran peneliti di atas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini Terwujudnya Efektivitas Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) pada pelayanan pengaduan elektronik yang lebih baik lagi di Kota Cimahi ditentukan oleh indikator jumlah dan hasil yang diperoleh melalui program, tingkat kepuasan dalam pelaksanaan program, produk kreatif yang dihasilkan, dan intensitas emosi yang dicapai pada pelaksanaan program PESDUK.